

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Documento: **CARTILLA OPERATIVA**

Título: **ATENCION DE RECLAMOS QUE AFECTAN LA FACTURACION**

Código: **CO-ATR.01**

Revisión N°: 02

Página: **1 de 5**

1. OBJETIVO:

Gestionar y resolver en forma oportuna y de acuerdo a la normatividad vigente los reclamos comerciales que afectan directamente a la facturación.

2. ALCANCE:

Este Procedimiento involucra a la Gerencia Comercial, Gerencia de Operaciones y Jefaturas de Unidades Operativas Zonales.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS:

Formato N° 02: Presentación del Reclamo.

Formato N° 10: Cédula de Notificación Para Emisión de Resolución

TRASS: Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de la SUNASS

U.C.: Unidad de Comercialización

C.F.: Coordinación de Facturación

J.U.O.Z.: Jefaturas de Unidades Operativas Zonales

G.ATC: Gestores de Atención al Cliente

C.ATC: Coordinador(a) de Atención al Cliente

SISA: Software Comercial.

4. REFERENCIAS:

Contrato de Concesión"

Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD" y sus modificatorias

Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD.

Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento.- Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD

Resolución de Consejo Directivo N° 064-2009-SUNASS-CD _ Modificación del reglamento de la Calidad de los servicios de saneamiento.

5. RESPONSABILIDADES:

Gerentes Comercial y de Operaciones.- Supervisar y hacer cumplir las normas

Jefes de Unidades Comerciales, de Operaciones y Unidades Operativas Zonales:

Ejecutar acciones para atender los reclamos de acuerdo a la normatividad vigente. Jefe de la Unidad Zonal de Tumbes, firma la Resolución, en primera Instancia. Gerente Comercial firma resolución atendiendo el recurso de reconsideración.

Jefe de la Coordinación de Atención al Cliente: Atender y monitorear los reclamos de los clientes, supervisando el trabajo de los Gestores de ATC, celebra conciliaciones y firma la resolución al reclamo.

Gestoras de ATC: Brindar atención personalizada al cliente, celebra conciliaciones, elabora y visa resoluciones, en base a resultados de las inspecciones internas y externas de campo dentro de los plazos establecidos por las normas vigentes.

6. DESCRIPCION:

Son reclamos que afectan a la facturación y tienen incidencia directa en el monto a pagar por el usuario. Son recibidos por vía telefónica o en forma personal. La atención de los mismos está integrada por el siguiente proceso:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Documento: **CARTILLA OPERATIVA**

Título: **ATENCION DE RECLAMOS QUE AFECTAN LA FACTURACION**

Código: **CO-ATR.01**

Revisión N°: 02

Página: **2 de 5**

- 6.1. Las gestoras comerciales reciben y atienden al cliente:
 - 6.1.1. Antes de ingresar el reclamo analizan la pertinencia del mismo de acuerdo a las normas vigentes.
 - 6.1.1.1. Da solución inmediata si el caso es factible, lo registra y da por culminado.
 - 6.1.1.2. Si amerita, continua proceso.
 - 6.1.2. Reciben el reclamo comercial haciendo llenar al usuario el Formato N° 02 y anexan copia del recibo en reclamo y copia del DNI del reclamante. En caso del representante deberá adjuntar carta poder legalizada o fedateada.
 - 6.1.3. Ingresan al SISA la información del Formato N° 02,
 - 6.1.4. Bloquean en el sistema SISA los meses reclamados con la anotación RC (recibo en reclamo) y su observación.
 - 6.1.5. Hacen entrega del cargo del Formato N° 02 al cliente, con el número y código de reclamo respectivo.
 - 6.1.6. Asigna carga de trabajo a los inspectores en forma diaria
- 6.2. Los Inspectores Comerciales:
 - 6.2.1. Inspeccionan externa e internamente al predio del reclamante,
 - 6.2.2. Llenan los Formatos N° 05 y 06
 - 6.2.3. Hacen firmar formatos al cliente, dando conformidad a la inspección.
 - 6.2.4. Retornan a oficina y entregan el expediente con los Formatos N° 05 y 06 al Jefe de Unidad.
- 6.3. El Jefe de Atención al Cliente deriva el expediente:
 - 6.3.1. Notifica al cliente para una reunión de conciliación dentro del plazo máximo de diez días.
 - 6.3.1.1. Cuando el cliente se apersona a ATC:
 - 6.3.1.2. El Gestor de ATC analiza el expediente y propone una fórmula de conciliación valorando la información de las Inspecciones y la contenida en el archivo dinámico del suministro en cuestión.
 - 6.3.1.3. El cliente puede hacer una contra propuesta.
 - 6.3.1.4. Si ambas partes llegan a acuerdo se firma el Acta de Reunión de Conciliación, formato N° 4 y culmina el proceso.
 - 6.3.1.5. Si no asiste a la conciliación se procede con el trámite de regular del reclamo.
 - 6.3.2. ATC Resuelve y emite la Resolución correspondiente.
 - 6.3.3. A la Unidad de Comercialización si se trata de modificaciones a la base de datos y/o a la facturación.
 - 6.3.4. La Coordinación de Facturación emite la nota de crédito, si es el caso y devuelve expediente.
- 6.4. Las gestoras ATC:
 - 6.4.1. Redactan, asignan numero y visan la Resolución de al reclamo
 - 6.4.2. Elevan resolución y expediente para firma del Jefe de Coordinador de ATC
 - 6.4.3. El Coordinador de Atención al Cliente Revisa y firma resolución

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Documento: **CARTILLA OPERATIVA**

Título: **ATENCION DE RECLAMOS QUE AFECTAN LA FACTURACION**

Código: **CO-ATR.01**

Revisión N°: 02

Página: **3 de 5**

- 6.4.4. Dispone la notificación al cliente
 - 6.4.4.1. Si el reclamo es fundado deriva copia de la resolución a la Unidad de Cartera de Clientes, para sustento de las alteraciones realizadas.
 - 6.4.4.2. Si el reclamo es infundado archiva y espera acción del cliente.
 - 6.4.4.3. Notifican Resolución a fin de por terminado el trámite de Reclamo en primera instancia.
- 6.5. El Gestor de ATC cierra el proceso del reclamo en el sistema SISA, registrando:
 - 6.5.1. Procedencia,
 - 6.5.2. Fecha de atención,
 - 6.5.3. Número de resolución, y
 - 6.5.4. Número de notificación. O
 - 6.5.5. Acta de Conciliación, si es el caso.
- 6.6. ATC distribuye resolución:
 - 6.6.1. A través de un tercero remite original al usuario adjuntando cédula de notificación Formato N° 10.
 - 6.6.2. Segunda original se anexa al expediente y es archivada.
- 6.7. Después de 15 días hábiles si el cliente no presenta recurso de reconsideración o apelación se desbloquea en el sistema SISA los meses reclamados cambiando la anotación RC por PE (pendiente de pago).
- 6.8. En el caso de que el cliente continúe el proceso de reclamo presenta recurso de reconsideración ante la empresa o apelación ante TRASS.
 - 6.8.1. Presenta recurso de reconsideración y adjunta nuevas pruebas
 - 6.8.2. Llena el formato N° 8
 - 6.8.3. Se registra en un cuadro Excel para asignarle un número y fecha de ingreso.
 - 6.8.4. Se anexa recurso de reconsideración al expediente del reclamo en primera instancia
 - 6.8.5. Atención al Cliente tramita expediente a Gerencia Comercial, quien valora la nueva prueba y resuelve; se presentan dos opciones:
 - 6.8.5.1. Se reconsidera la Resolución de primera instancia:
 - 6.8.5.1.1. Se da la razón al cliente.
 - 6.8.5.1.2. Se solicita a la Unidad de Comercialización la emisión de la Nota de Crédito,
 - 6.8.5.1.3. La Coordinación de Facturación emite la nota de crédito.
 - 6.8.5.1.4. ATC emite la resolución de recurso de reconsideración fundado.
 - 6.8.5.1.5. Notificando al cliente, según el procedimiento seguido en primera instancia.
 - 6.8.5.2. Se ratifica Resolución de primera instancia:
 - 6.8.5.2.1. Se emite notificación citando al cliente para conciliación, precisando fecha y hora.
 - 6.8.5.2.2. Si no asiste a la conciliación se emite la resolución infundada al recurso de reconsideración.
 - 6.8.5.2.3. Cuando el cliente se apersona a ATC:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Documento: **CARTILLA OPERATIVA**

Título: **ATENCION DE RECLAMOS QUE AFECTAN LA FACTURACION**

Código: **CO-ATR.01**

Revisión N°: 02

Página: **4 de 5**

- 6.8.5.2.4. El Gestor de ATC analiza el expediente y propone una fórmula de conciliación valorando la información contenida en el archivo dinámico del suministro en cuestión.
 - 6.8.5.2.5. El cliente puede hacer una contra propuesta.
 - 6.8.5.2.6. Si ambas partes llegan a acuerdo se firma el Acta de Reunión de Conciliación, formato N° 4 y culmina el proceso.
 - 6.8.5.2.7. Si el cliente no acepta la conciliación, se llena el Formato N° 4 indicando que no hubo acuerdo suscriben ambas partes.
 - 6.8.5.2.8. ATC emite la resolución infundada al recurso de reconsideración y notifica al cliente.
- 6.9. En el caso de que el cliente continué el proceso de reclamo presenta recurso de apelación ante TRASS:
- 6.9.1. Cliente llena formato N° 9 y se anexa al expediente
 - 6.9.2. ATC emite notificación citando al cliente para conciliación, precisando fecha y hora.
 - 6.9.3. Si el cliente acude y concilia se declara fin del proceso, siguiendo el procedimiento.
 - 6.9.4. Si el cliente no asiste a la conciliación
 - 6.9.5. El expediente, debidamente foliado se remite con carta al TRASS dentro del plazo de cinco días hábiles.

Al culminar el proceso el TRASS emite resolución y notifica al cliente y a la empresa para su cumplimiento.

Los plazos para atender un reclamo comercial relativo a la facturación, están fijados en la tabla siguiente:

ETAPAS DE LOS RECLAMOS		PLAZOS
	Para resolver el reclamo	30 días
	Para notificar	5 días
	Para que el cliente presente reconsideración o apelación	15 días
	Para que la empresa resuelva la reconsideración	15 días
	Para que la empresa notifique al usuario	5 días
	Para que el cliente presente recurso de apelación	15 días
	Para que la empresa organice el expediente y lo remita al TRASS	5 días
	Para que el TRASS resuelva el reclamo	30 días
	Para que el TRASS notifique la resolución	5 días
	Para que el TRASS pueda emitir la resolución, dependiendo de la complejidad del caso y notificando previamente al usuario y la EPS	Opcional hasta 20 días más

Los plazos son contados a partir de la presentación del reclamo (Formato 2) y se cuentan por días hábiles.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Documento: **CARTILLA OPERATIVA**

Título: **ATENCION DE RECLAMOS QUE AFECTAN LA FACTURACION**

Código: **CO-ATR.01**

Revisión N°: 02

Página: **5 de 5**

7. REGISTROS Y ANEXOS:

CO-ATC.01-02 Formato de Reclamos comerciales relativos a la facturación.

CO-ATC.01-03 Resumen histórico de la facturación del reclamante

CO-ATC.01-04 Acta de reunión de conciliación.

CO-ATC.01-05 Resumen de acta de inspección interna

CO-ATC.01-06 Resumen de acta de inspección externa

CO-ATC.01-07 Solicitud de contrastación de medidor de agua potable

CO-ATC.01-08 Recurso de reconsideración

CO-ATC.01-09 Recurso de apelación

CO-ATC.01-10 Cédula de notificación

8. ARCHIVOS:

Tiempo de Archivo 1 año

9. INDICADORES DE GESTION:

Nº de reclamos comerciales relativos a la facturación, por tipología; recibidos y atendidos por localidad.